

奋进新征程 建功新时代·北京劳动者之歌



社区“铁娘子”的为民服务情怀

——记昌平区霍营街道华龙苑北里社区党支部书记、居委会主任王翠娟

□本报记者 刘欣欣

“社区工作确实琐碎，也没有诀窍，我就是融入琐碎中，尽最大可能服务好居民。”王翠娟是昌平区霍营街道华龙苑北里社区党支部书记、居委会主任。自从2009年进入居委会工作以来，她兢兢业业、勤勤恳恳，时刻把居民冷暖放在心上，把居民的事当作自家的事去办，被社区3000多名常住居民称为“铁娘子”。

自2018年开始担任社区书记，王翠娟和她的同事们先后为社区协调解决了市政水置换、一层进户水管改造等49项重点难点问题，为居民办实事4312件，提供了超过5200人次的志愿服务，她也因此被评为2022年“应急先锋·北京榜样”。

忘我工作 奋战防疫一线

2020年的春节前夕，突如其来的新冠肺炎疫情冲淡了节日的喜庆，却燃起了全国人民的战疫决心。

小区是疫情防控的主阵地，作为华龙苑北里社区疫情防控工作的“中枢神经”，上传下达、分配任务、督促落实、宣传发动，到处都有王翠娟忙碌的身影。她组织社区全体工作人员奋战在一线，并号召党员志愿者和社区居民主动参与疫情阻击战。

面对社区外来人口多、人员流动性大的特点，从大年初二开始，王翠娟带领工作人员争分夺秒，通宵摸排社区居民出京情况、返京意向等信息，30小时内完成社区945户3400人的摸排工作，摸排率达到98%。

面对任务繁重带来的工作压力与捉襟见肘的人手不足问题，



王翠娟想的不仅是如何完成工作，更在意怎样为社区居民服务好。“把我们每一名工作人员都培养成全能选手，是最好的办法。”王翠娟解释说，“比如计生专干今天去做别的工作了，居民来办理这项业务，其他人也能办理好，这样就不会耽误居民的事了。”同时，她要求社区工作人员在为居民办理上门业务的时候，也要尽可能的多办事，“例如，为有孕妇、老人的家庭进行上门核酸检测的同时，也要了解一下居民有何意见建议，看看家里是否存在安全隐患，人员是否有变动等。”她说。

在忘我工作的过程中，王翠娟还带出了一支同样“给力”的“娘子军”。华龙苑北里社区居委会共有7名工作人员，都是清一色的女性。因为疫情原因，社区居委会的工作变得更加繁琐，需要所有工作人员每天24小时随时待岗，最紧张的时候7个人24小时轮流值班。即便如此，所有工作人员互相帮衬，没有一句怨言。“王书记这个带头人一直冲在最前头，我们跟着干就是了，

没什么可抱怨的。”一位社区工作人员说。

由于干脆利落、风风火火的做事风格，王翠娟被辖区居民亲切地称为“铁娘子”。

创新机制 让更多人参与社区治理

社区工作千头万绪，如何才能更有效地提升社区服务质量？日常工作中，王翠娟总结出了党建引领、五方共建工作机制。这“五方”即党支部、居委会、业主、物业机构、社会组织。

王翠娟的手机App里存有90多个工作群。这些工作群会发布各类资源，社区会将这些资源整理成可共享的资源清单。每个月居委会会定期召开例会，党员志愿者、社区“管家”（即楼门长）上门服务的时候会形成居民需求清单。通过及时对接可共享资源清单和居民需求清单，从而实现社区服务质量进一步提升。

“这一机制是在实践过程中逐步理顺的。一开始，无论是居民

还是工作群里成员都习惯有问题直接找我。但是这么大的社区，这么多的事，我即使有‘三头六臂’也做不完，而且效果也不好。”王翠娟说，后来，她引导社区“管家”积极发挥作用，让更多的人参与到社区治理中来。华龙苑北里社区的56个单元共有56个“管家”，按照要求，“管家”们每天利用十几分钟时间在楼内巡视，既能随时搜集居民意见建议，又可以及时解决楼道堆物等问题。别看每天巡视的时间不长，但方便了居民随时向“管家”反映问题。这些问题里，“管家”能够解决的就直接解决，遇到棘手的问题，“管家”会第一时间向居委会反映，再由居委会协调各方妥善解决。

在每个月的居委会工作例会上，与会人员畅所欲言，互相启发，解决了不少居民遇到的疑难事、棘手事，这得益于王翠娟务实的工作要求。“这个会上大家不说客套话，就是反映上一次问题的解决情况，收集新问题，讨论问题的解决方案。”王翠娟说。如今，在王翠娟和她的团队的带领下，居民们都乐意积极参与到社区治理中来。

“发展到今天，五方共建工作机制已经远远不止‘五方’，又加入了非公企业、新就业形态劳动者等多个方面。”王翠娟介绍说，这样做的目的就是最大化地利用社区的各类资源，实现社区共建、共治、共享，更好地为居民服务。

勇于担当 把居民的事当自家事办

别看为居民办事时王翠娟风

风火火，但鲜为人知的是，由于双腿先天性发育不良，比起同龄人来说，她每日步行的上限要低得多。少跑、少跳、减少磨损，是医生对王翠娟的叮嘱。

“可是社区工作，入户、巡查、保障物资，这些都是常事。”在王翠娟看来，这注定是一份无法遵循的医嘱。

最近几年，王翠娟先后进行了两次关节置换手术，第二次作髓关节置换手术时便是在今年四月底，那时，北京新一轮疫情发生，昌平、朝阳等区开始进行大规模全员核酸检测，需要基层社区承担起更多工作。

王翠娟刚刚办完住院手续，就在病房里靠着一部手机迅速安排社区按照预案分工，并承担所有线上的宣传任务。有时候，到了夜里怕打扰其他病人休息，王翠娟就跑到病房边的小仓库，在线上一直伴随社区的工作人员忙碌到深夜。

最终，在小区业主群里，王翠娟像往常一样给居民发出了内容包括事项、时间、地点、温馨提示等各项内容的通知。这些通知既清晰明了又不失亲切温馨，居民们按照通知要求有序地参加核酸检测，工作如期顺利完成。

“投入到工作的时候，可能因为注意力转移了，身体上的痛感就减少了一些。”王翠娟笑着说。其实髓关节置换手术在麻药药效过后的疼痛感非常难熬，她一直都是咬着牙安排各项工作。家人心疼她工作这样拼命，可她却对那段忙碌的工作心存感激，“居民就是我的家人，为他们服务，再苦再累我甘之如飴。”王翠娟说。

职工心声

首都职工寄语党的二十大



姓名：陈浩
职务：中建三局北京公司河北分公司党委书记、总经理
寄语二十大：聆听习近平总书记所作的党的二十大报告，作为一名共产党员，我心潮澎湃，深受鼓舞。自国企改革三年行动以来，身为国企的一名职工，我深刻体会并见证了企业改革各项制度的走深走实。接下来，我将继续坚定不移跟党走，为国企高质量发展贡献自己一份微薄的力量。



姓名：马拼搏
职务：北京市公安局丰台分局玉泉营派出所四级警长
寄语二十大：党的二十大胜利召开让我无比激动，无比自豪。作为一名首都民警，我将不忘初心使命，处理好每一起求助，受理好每一起警情，办理好每一桩案件，为人民群众办实事，用辖区平安筑起首都的“大平安”。



姓名：郑九阳
职务：北京排水集团凉水河流域分公司槐房再生水厂运行工
寄语二十大：党的二十大胜利召开，聆听习近平总书记所作的大会报告后，我心潮澎湃，激动万分。作为首都公共服务企业的职工，我将继续在岗位上勤学苦练、勇挑重担，用努力工作实现浊流变清溪，以“首善”标准护卫首都“碧水蓝天”。



姓名：邱宏飞
职务：中铁建工集团第一建设有限公司砌筑工
寄语二十大：习近平总书记在党的二十大报告中指出，“使人人都有通过勤奋劳动实现自身发展的机会。”我希望越来越多人关心和关注我们农民工群体，帮助我们提升技能，开拓眼界。同时，也希望我们能通过自己的勤劳与智慧，为国家的发展贡献力量。